

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TELUK KUANTAN DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD

SKRIPSI



OLEH :

WIKI WAHYUNI

11673202441

**KONSENTRASI AKUNTANSI MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : WIKI WAHYUNI
 NIM : 11673202441
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : AKUNTANSI S1
 KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN
 JUDUL : ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
 TELUK KUANTAN DENGAN PENDEKATAN BALANCED
 SCORECARD (2017-2019)
 TANGGAL UJIAN : KAMIS, 04 NOVEMBER 2021

Pekanbaru, 15 November 2021


 Disetujui Oleh
 Pembimbing



Dr. Mulia Sosiady, S.Pd, MM, Ak
 NIP. 19761217200901

MENGETAHUI


 Dekan
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Mahyuni, SE, M.M
 NIP. 19780826 199903 2 001

 Ketua Program Studi
 S1 Akuntansi



Faiza Muklis, SE, M.Si
 NIP. 19741108 200003 2 004



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : WIKI WAHYUNI
NIM : 11673202441
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : AKUNTANSI SI
KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL : ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
 TELUK KUANTAN DENGAN PENDEKATAN BALANCED
 SCORECARD (2017-2019)
TANGGAL UJIAN : KAMIS, 04 NOVEMBER 2021

DISETUIJ OLEH

KETUA PENGUJI

Dr. Julina, SE, M.Si
 NIP. 19730722 199903 2 001

MENGETAHUI

PENGUJI I

Alchudri, SE, MM, Ak, CPA, CA
 NIP. 19721125 200710 1 002

PENGUJI II

Nelsi Arisandy, SE, M.Akt, Ak, CA
 NIP. 19791010 200710 2 011



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Wiki Wahyuni
 NIM : 11673202441
 Tempat/Tgl. Lahir : Saik, 11 Agustus 1998
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Prodi : Akuntansi
 Judul Skripsi : Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah
 (RSUD) Teluk Kuantan dengan pendekatan
 Balanced Scorecard (2017-2019)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah di sebutkan sumbernya
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
4. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru , 02 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Wiki Wahyuni
 11673202441



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TELUK KUANTAN DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD

Penelitian ini dilakukan disebuah instansi pemerintahan di kabupaten kuantan singing yaitu di RSUD Teluk Kuantan, dengan tujuan menganalisa kinerja RSUD Teluk Kuantan dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard. Jenis data yang digunakan adalah data primer berupa data yang diterima dari responden melalui kuisisioner dan data skunder berupa data keuangan dari RSUD Teluk Kuantan. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan dan pasien rawat inap dengan menggunakan teori Slovin. Hasil pengukuran kinerja keuangan RSUD Teluk Kuantan dengan rasio ekonomis 2017,2018 belum ekonomis dan 2019 sudah ekonomis, dengan rasio efisiensi dari tahun 2017 sampai 2019 belum efisien. Di nilai sudah efektif untuk rasio efektifitas tiga tahun pengukuran kinerja keuangan RSUD Teluk Kuantan. Kinerja pelanggan sudah berdasarkan pelayanan jasa sudah baik, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan dinilai sudah baik,fasilitas yang memadai dinilai cukup baik, dan penyelesaian administrasi dinilai sudah baik. Inovasi dan proses operasi sudah dinilai baik. ALOS, BOR, TOI dan GDR dinilai tidak ideal BTO dan NDR dinilai sudah ideal.

Kata Kunci : Kinerja, Rumah sakit, Balanced Scorecard



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji serta syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia berupa kesempatan, kesehatan, kemudahan, dan kasih sayang-Nya. Sholawat beserta salam penulis ucapkan kepada baginda Rasulullah SAW yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam jahiliah menuju ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dengan pendekatan Balanced Scorecard (2017-2019)”**.

Skripsi ini di susun untuk memenuhi salahsatu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak terlepas dari halangan dan rintangan serta masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis juga berharap skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti banyak memperoleh bimbingan dan bantuan serta saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan perasaan yang tulus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kedua orang tua Ayahanda Heri dan Ibunda Sasrawati yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Untuk kedua saudara ku Yanda Fitra dan Ikhsan Maghfira dan kakak ku Ririn Dwi Cahyati yang selalu mendoakan dan mendukung penulis untuk segera menyelesaikan kuliah.
3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Syarif Kasim Riau
5. Ibu Faizah Mukhlis, SE,M.Si.,Ak.CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Mulia Sosiady, SE, MM, Ak selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan masukan, bimbingan, arahan dan saran-saran yang baik dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kesabarannya selama ini, semoga amal kebaikan Ibu dibalas oleh Allah Subhanahu wa ta'ala
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staf dan karyawan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan kepada penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Terima kasih kepada Yelfi, Naya dan Selvia, Sherly, April, Chika, Tri, Ilham, Aldi dan Abdi telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

10. Terimakasih kepada teman-teman Akuntansi angkatan 2016 yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang akuntansi keuangan.

Pekanbaru, 15 September 2021

Penulis

(WIKI WAHYUNI)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
 BAB II LANDASAN TEORI	 7
2.1 Pengukuran kinerja	7
2.2 Balance Scorecard	9
2.2.1 Prespektif Keuangan (<i>Financial Prespective</i>)	11
2.2.2 Prespektif Pelanggan (<i>Customer Perspective</i>)	12
2.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal (<i>Internal Bussines Process Perspective</i>)	14
2.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (<i>Learning and Growth Perspective</i>)	15
2.3 Hubungan antar Prespektif	17
2.4 Penelitian Terdahulu	17
2.5 Kerangka Pemikiran	19
2.6 Pandangan Islam Tentang Kinerja	19
 BAB III METODE PENELITIAN	 22
1.1 Lokasi Penelitian	22
1.2 PMMopulasi dan Sampel	22
1.2.1 Populasi	22
1.2.2 Sampel	22



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3.Desain Penelitian	24
1.4.Jenis dan Sumber Data	24
1.5.Teknik Pengumpulan Data	25
1.6.Teknik Analisis Data	25
3.1.1 Perspektif Keuangan	25
3.1.2 Perspektif Pelanggan	27
3.1.3 Perspektif Bisnis Internal	28
3.1.4 Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan	31
3.2 Teknik Rentang Kriteria	33
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	35
1.1 Sejarah dan Perkembangan RSUD Teluk Kuantan	35
1.2 Prestasi RSUD Teluk Kuantan	40
1.3 Fasilitas Pelayanan	41
1.4 Sarana dan Prasarana	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	45
1.1 Hasil Penilaian Kinerja dari Prspektif Keuangan	45
1.2 Prespektif Pelanggan	50
1.3 Prespektif Proses bisnis internal	55
1.4 Prespektif Pertumbuhn dan Pembelajaran	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	64
6.1 Kesimpulan	64
6.2 Keterbatasan Penelitian	65
6.3 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Target dan Realisasi Pendapatan RSUD	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Kriteria Standar Rasio Keuangan (Ekonomis).....	26
Tabel 3.2	Kriteria Standar Rasio Keuangan (Efisiensi).....	26
Tabel 3.3	Kriteria Standar Rasio Keuangan (Efektifitas)	27
Tabel 3.4	Kriteria Penilaian Presepsi Variabel pengukuran Kinerja.....	28
Tabel 3.5	Standar Ideal Rasio penilaian pelayanan Rumah Sakit.....	31
Tabel 3.6	Kriteria Penilaian Presepsi Variabel pengukuran Kinerja	33
Tabel 3.7	Kriteria Penilaian Presepsi Variabel pengukuran Kinerja	34
Tabel 5.1	Rasio Ekonomis RSUD Teluk Kuantan.....	45
Tabel 5.2	Rasio Efisiensi RSUD Teluk Kuantan	48
Tabel 5.4	Hasil pengolahan data kuisisioner prospektif pelanggan	50
Tabel 5.5	Hasil pengolahan data Pelanggan Indikator Pelayanan Jasa.....	50
Tabel 5.6	Hasil pengolahan data Pelanggan Indikator Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan.....	51
Tabel 5.7	Hasil pengolahan data Indikator Fasilitas yang Memadai	52
Tabel 5.8	Hasil pengolahan data Pelanggan Indikator Penyelesaian Administrasi	58
Tabel 5.9	Hasil pengolahan data kuisisioner prospektif pelanggan	54
Tabel 5.10	Indikator pemanfaatan rawat inap 2017-2019	57
Tabel 5.11	Kinerja rawat inap RSUD Teluk Kuantan	57
Tabel 5.12	Hasil pengolahan data kuisisioner prospektif pertumbuhan dan pembelajaran.....	58



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.13 Hasil pengolahan data prespektif pertumbuhan dan pembelajaran indikator Kepuasan Kerja Karyawan	59
Tabel 5.14 Hasil pengolahan data prespektif pertumbuhan dan pembelajaran Indikator Penciptaan iklim yang mendorong motivasi	60
Tabel 5.15 Hasil pengolahan data prespektif pertumbuhan dan pembelajaran Indikator Pengembangan Karyawan.....	61
Tabel 5.16 Hasil pengolahan data prespektif pertumbuhan dan pembelajaran Indikator Kapabilitas sistem informasi	62
Tabel 5.17 Hasil pengolahan data kuisisioner prespektif pertumbuhan dan pembelajaran.....	63

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu pusat layanan kesehatan yang menyediakan layanan jasa kesehatan, sedangkan menurut (Permenkes No.72/2016) rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. RSUD Teluk Kuantan merupakan salah satu pusat layanan kesehatan yang berstandar BLUD (Badan layanan umum daerah) di Kabupaten Kuantan Singingi. Dibentuknya Badan Layanan Umum daerah bertujuan untuk pemberian layanan umum secara lebih efektif dan efisien sejalan dengan praktek bisnis yang sehat, yang pengelolaan dilakukan berdasarkan kewenangan yang di delegasi oleh kepala daerah (Pasal 2 Pemendagri No. 61/2007).

Rumah sakit umum daerah Teluk Kuantan, RSUD Teluk Kuantan resmi menerapkan BLUD sejak Mei 2017, RSUD ini merupakan pusat kesehatan satu-satunya yang berstandar BLUD di Kabupaten Kuantan Singingi, hal ini juga ditetapkan dalam peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 22 Tahun 2017 tentang Pedoman Penatausahaan Pelaksanaan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan yang ditetapkan pada tanggal 12 Juni 2017.

RSUD Teluk Kuantan adalah rumah sakit type C milik Pemerintah Kabupaten kuantan Singingi melalui surat ketetapan Menkes No. 1246/Menkes/SK/XII/2009 tanggal 22 Desember 2009. RSUD Teluk Kuantan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

beralamat di Jl.Kesehatan No.1 Sinambek,Kuantan Singingi,berdekatan dengan kompleks perkantoran Pemerintahan kabupaten Kuantan Singingi. RSUD juga mempunyai banyak tipe ruangan rawat inap, mulai dari VIP, Kelas 1, Kelas 2, sampai Kelas Terendah, selain itu RSUD terdiri dari beberapa poli, Spesialis penyakit dalam, Spesialis Anak, Spesialis Bedah, Spesialis saraf, Spesialis THT, Spesialis Kandungan, Spesialis Mata, Spesialis Penyakit kulit dan Kelamin., dan Spesialis Paru.

Setiap perusahaan ataupun Entitas memerlukan pengukuran kinerja, karena dengan adanya pengukuran kinerja perusahaan dapat mengetahui sejauh mana tujuan strategi mereka mencapai target yang telah ditentukan. Kinerja merupakan aspek yang menjadi tolak ukur tingkat keberhasilan suatu perusahaan ataupun entitas dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

Ide tentang *Balanced Scorecard* (BSC) pertama kali dipublikasikan dalam artikel Robert S.Kaplan dan Davis P.Norton di Harvard Business Review tahun 1992 dalam sebuah artikel berjudul “*Balance Scorecard Measures that Drive Performance*”. Penelitian ini dimotivasi oleh keyakinan bahwa pengukuran kinerja yang berfokus pada laporan keuangan saja dianggap kurang memadai perusahaan menciptakan nilai ekonomi di masa yang akan datang. Selain menjadi alat ukur *Balance Scorecard* juga merupakan alat untuk sebuah organisasi atau entitas menjelaskan visi dan misi mereka serta strategi dan mengubahnya kedalam tindakan.

Menurut (Mulyadi, 2001) Tujuan utama penilaian kinerja adalah untuk memotivasi pekerjaanya dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam memenuhi



standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar menghasilkan tindakan dan hasil yang diinginkan organisasi., Standar perilaku dapat berupa kebijakan manajemen atau rencana formal yang dituangkan dalam anggaran organisasi

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Tahun 2015-2019

Tahun	Target Pendapatan	Realisasi Pendapatan	%	Ket
2015	Rp 18.900.000.000,00	Rp 12.678.094.969,00	67,07%	Belum Tercapai
2016	Rp 18.900.000.000,00	Rp 6.425.538.435,00	33,99%	Belum Tercapai
2017	Rp 10.900.000.000,00	Rp 13.754.435.055,42	126,05%	Tercapai
2018	Rp 20.045.113.837,78	Rp 17.689.895.539,27	88,25%	Belum Tercapai
2019	Rp 22.058.822.462,00	Rp 22.813.038.590,77	103,41%	Tercapai

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan, 2020

Dari prespektif keuangan, dapat dilihat data Anggaran Pendapatan dan Realisasi Pendapatan RSUD lima tahun terakhir (2015-2019), RSUD Teluk Kuantan berhasil dua kali mencapai target pendapatannya, pada tahun 2017 dan 2019, sedangkan 3 tahun realisasi pendapatan RSUD Teluk Kuantan berada dibawah angka target realisasi tersebut. Hal ini tentu menjadi masalah bagi RSUD Teluk Kuantan.

Pada prespektif pelanggan, RSUD sudah naik kelas menjadi BLUD sejak 2017, tapi masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat tentang fasilitas dan pelayanan RSUD Teluk Kuantan, pada tahun 2019 perawat RSUD pernah menolak pasien dengan alasan dokter tidak ada, hal ini mendapat perhatian dan dibahas pada rapat Paripurna DPRD Kabupaten Kuantan Singingi.



Selanjutnya Prespektif proses bisnis internal, RSUD Teluk Kuantan tidak banyak melakukan inovasi – inovasi, hanya saja pada tahun 2017 melakukan inovasi “Pendampingan orang sakit(POS)” inovasi ini bertujuan membantu pasien dalam masalah administrasi, pengobatan maupun perawatan sampai pasien pulang.

Prespektif terakhir, dari segi prespektif pembelajaran dan pertumbuhan RSUD Teluk Kuantan jarang mengadakan pelatihan-pelatihan untuk karyawannya dengan alasan biaya. Pelatihan hanya diikuti oleh perwakilan karyawan saja, selanjutnya karyawan yang ikut pelatihan akan mengajarkan materi yang didapat kepada karyawan lainnya, hal ini tidak begitu efektif bagi karyawan.

Menurut Besti Indriani (2018) dari hasil ROA, ROE, dan TATO menunjukkan hasil yang tidak baik, sedangkan BOR, ALOS, BTO, GDR dan NDR kurang baik, kepuasan pelanggan maupun retensi karyawan sudah baik. Sedangkan menurut Arif Gunawan (2020), RSUD Teluk Kuantan perlu meningkatkan kinerja rawat inap yang juga dipengaruhi oleh Pendidikan berupa pelatihan.

Berdasarkan fenomena di atas peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul: “**Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan dengan pendekatan *Balanced Scorecard***”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dikemukakan di atas maka penulis merumuskan suatu masalah yaitu:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Bagaimana kinerja RSUD Teluk Kuantan dengan penerapan prespektif keuangan dalam Balance Scorecard?
2. Bagaimana kinerja RSUD Teluk Kuantan dengan penerapan Prespektif Pelanggan?
3. Bagaimana kinerja RSUD Teluk Kuantan dengan penerapan Prespektif Proses Bisnis Internal?
4. Bagaimana kinerja RSUD Teluk Kuantan dengan penerapan Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana kinerja RSUD Teluk Kuantan dengan penerapan prespektif keuangan.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana kinerja RSUD Teluk Kuantan dengan penerapan Prespektif Pelanggan.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana kinerja RSUD Teluk Kuantan dengan penerapan Prespektif Proses Bisnis Internal.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana kinerja RSUD Teluk Kuantan dengan penerapan Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pihak RSUD Teluk Kuantan yaitu memberikan informasi dan saran yang disajikan penulis.
2. Bagi akademisi dan pembaca, memberikan pengetahuan tentang masalah Akuntansi Manajemen ,Balance Scorecard dan dapat dijadikan sebagai



referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan membahas tentang masalah Balance Scorecard.

3. Bagi peneliti dan penelitian selanjutnya, dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana pengetahuan dan pengalaman Balance Scorecard dan kinerja, serta menjadi bahan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, Yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Terdiri dari Latar belakang masalah, Rumusan masalah, Batasan masalah, Maksud dan tujuan penelitian, Metode penelitian dan Sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Menjelaskan mengenai konsep-konsep dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan serta hasil penelitian terdahulu

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subyek dan obyek penelitian, Teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV: PENUTUP

Merupakan bab penutup yang memuat kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang berguna bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi pemaparan semua sumber acuan dan kutipan yang digunakan penulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa , termasuk informasi atas efiseinsi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. (Moeheriono, 2012). Menurut Rivai (2011), kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebahagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang dikegiatanisikan, dengan dasar efisinsi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Menurut Yuwono, et al, (2007), pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan.

Dengan demikian, pengukuran kinerja dapat disimpulkan sebagai pengukuran, penilaian ataupun evaluasi perusahaan atas apa yang telah dilakukannya, pengukuran kinerja perlu dilakukan karena dengan adanya pengukuran tersebut perusahaan dapat mengetahui kemajuan-kemajuan apa saja yang sudah dicapai oleh perusahaan dan langkah apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan pencapaian.



Menurut Gaspersz (2017) Organisasi membutuhkan ukuran-ukuran kinerja dalam tiga area berikut:

- a. Memimpin seluruh organisasi dalam arah yang tepat
- b. Mengelola sumber-sumber daya yang dibutuhkan untuk dialokasikan ke arah organisasi ini
- b) Mengoperasionalkan proses-proses agar organisasi itu agar berjalan menuju arah yang tepat.

Sedangkan menurut Moeheriono (2012) Kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Maka, kinerja merupakan bentuk ataupun gambaran tujuan organisasi kedepannya, bagaimana organisasi mengolah sumberdayanya, bagaimana proses-proses yang dijalankan sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

Nawawi (2005) menyatakan bahwa, Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material. Menurut Sedarmayanti (2001) Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar ditempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, maupun dengan bawahan. ketika suatu entitas ingin memperoleh hasil pelaksanaan kerja



yang baik maka lingkungan fisik maupun nonfisik harus mendukung untuk mencapai hasil yang baik tersebut.

2.2 Balance Scorecard

Balanced scorecard menawarkan suatu peta jalan yang sistematis dan komprehensif bagi organisasi-organisasi untuk menerjemahkan pernyataan visi dan misi kedalam sekumpulan ukuran kinerja yang saling berkaitan, ukuran-ukuran ini tidak digunakan untuk mengendalikan perilaku tetapi untuk mengartikulasikan strategi organisasi, dan membantu menyesuaikan inisiatif individu, lintas departemen, organisasi, demi mencapai tujuan Bersama (Gaspersz, 2017). Menurut Rivai (2011), *Balanced Scorecard* merupakan suatu metode penilaian kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan empat persektif untuk mengukur kinerja perusahaan yaitu: persektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta proses pembelajaran dan pertumbuhan.

Balanced Scorecard merupakan alat pengukur kinerja eksekutif yang memerlukan ukuran komprehensif dengan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (Kaplan dan Norton ,1996). *Balanced scorecard* terdiri dari kata *balanced* artinya berimbang dan *Scorecard* artinya kartu skor pekerjaan atau kartu prestasi kerja. Kartu prestasi kerja dituangkan dalam angka-angka keuangan atau lazim disebut kinerja keuangan dan dapat dijadikan bahan baku untuk membuat rencana kerja masa depan karena merupakan data historis. Selanjutnya untuk mengetahui pencapaian maka akan dilakukan perbandingan antara rencana kerja dengan kartu prestasi karyawan. *Balanced* yang artinya



berimbang menjelaskan bahwa kinerja organisasi harus diukur dari sudut kinerja keuangan dan kinerja non keuangan yang meliputi pelanggan, proses bisnis intern, pembelajaran dan pertumbuhan.

Menurut Gasperz (2017), *Balanced Scorecard* merupakan suatu konsep manajemen yang membantu menerjemahkan strategi ke dalam tindakan. Strategi Menurut Mulyadi (2007) digunakan untuk menyediakan customer value terbaik guna mewujudkan visi perusahaan. *Balanced Scorecard* yang dalam penilaian kinerjanya, tidak hanya menilai dari segi keuangan saja, ternyata dapat pula diterapkan pada entitas yang tidak hanya mencari keuntungan atau laba semata. Menurut Kaplan dan Norton (2001). Sesuai dengan visi RSUD Teluk Kuantan “menjadi RSUD Teluk Kuantan sebagai rumah sakit rujukan yang bermutu dengan pelayanan prima diwilayah kabupaten singing dan sekitarnya”.

Pada Gaspersz (2017) pada organisasi pemerintahan terdapat empat prespektif, yaitu:

- a) Prespektif keuangan, manajer pemerintahan harus mengetahui apakah pelayanan public yang mereka berikan telah memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara yang membayar pajak.
- b) Prespektif finansial, manajer pemerintah harus berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelayanan public dalam cara-cara yang efisien.
- c) Prespektif proses bisnis internal, manajer pemerintah harus berfokus pada operasi-operasi kritis yang memungkinkan mereka memenuhi kebutuhan masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Prespektif pembelajaran dan pertumbuhan, kemampuan suatu organisasi pemerintah meningkatkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat berkaitan secara langsung dengan kemampuan karyawan (sumber daya manusia) untuk memenuhi permintaan masyarakat itu.

Kaplan dan Norton menjelaskan bahwa *Balanced Scorecard* melengkapi seperangkat ukuran keuangan masa lalu dengan ukuran pendorong (*drivers*) kinerja masa depan. Tujuan dan ukuran scorecard diturunkan dari visi dan strategi yang dituangkan dalam empat prespektif dan pertumbuhan. Selanjutnya Kaplan dan Norton menjelaskan bahwa *Balanced Scorecard* sebagai sebuah sistem manajemen artinya semua ukuran keuangan dan non keuangan harus menjadi bagian dari sistem informasi bagi semua pekerja di semua tingkat perusahaan. Semua pekerja harus memahami bahwa aktivitas mereka adalah biaya yang harus diperhitungkan manfaatnya (manfaatnya); semua aktifitas harus mempunyai tujuan bisnis yang menguntungkan dan harus diukur dengan satuan uang, oleh sebab itu semua pekerja harus berinisiatif bekerja efektif dan efisien dan berpikir strategis (jangka panjang).

2.2.1 Prespektif Keuangan (*Financial Prespective*)

Pada perspektif finansial manajemen rumah sakit, menurut Sabarguna (2007), pada dasarnya penghematan biaya secara otomatis harus sudah menjadi bagian dari pelaksanaan pelayanan dan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dari sisi keuangan. Adapun pelaksanaan biaya di rumah sakit perlu melalui empat tahapan yaitu kesadaran biaya, pemantauan biaya, manajemen biaya, dan hadiah biaya. Hal tersebut biasanya dilakukan rumah sakit yang sedang



berusaha meningkatkan jumlah pasien melalui upaya pemasaran yang sedang dilakukan dapat secara simultan mengadakan penghematan sehingga akan memperoleh nilai tambah yang lebih besar untuk lebih memacu pengembangan rumah sakit.

Menurut Gaspersz (2017), untuk membangun suatu balanced scorecard, unitunit bisnis harus dikaitkan dengan tujuan finansial yang berkaitan dengan strategi perusahaan. Tujuan finansial berperan sebagai focus bagi tujuan-tujuan strategis dan ukuran-ukuran semua prespektif dalam balanced scorecard. Setiap ukuran seyogianya menjadi bagian dari suatu keterkaitan hubungan sebab-akibat yang memuncak pada kinerja finansial. Dapat dijelaskan hubungan sebab akibat dari setiap strategi sebagai berikut:

- a. Strategi-strategi peningkatan pangsa pasar (perluasan pasar) dan peningkatan nilai bagi pelanggan akan meningkatkan penerimaan melalui penjualan produk perusahaan.
- b. Strategi-strategi peningkatan efektivitas biaya dan peningkatan utilitas asset akan mengakibatkan peningkatan produktivitas perusahaan.
- c. Strategi-strategi peningkatan penerimaan (penjualan produk) dan peningkatan produktivitas perusahaan akan mengakibatkan peningkatan nilai bagi pemegang saham.

2.2.2 Prespektif Pelanggan (*Customer Perspective*)

Menurut Supranto (2001) pelanggan adalah setiap individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari beberapa orang lain atau kelompok orang. Sedangkan menurut Nasution (2004) dikutip oleh Gazpers (2001) pelanggan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan dan manajemen perusahaan. Dari kedua pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelanggan adalah penentu kesuksesan organisasi yang apabila kepuasannya tercapai. Menurut Supranto (2001) istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Contohnya bila seorang pelanggan tersenyum saat melihat produk atau jasa yang sedang dipromosikan maka seseorang itu telah merasakan kepuasan pada produk atau jasa yang dilihat.

Pada organisasi pemerintah, menurut Kaplan dan Norton pada (Gaspersz, 2017) bahwa perspektif pelanggan seyogianya menjadi pengendali ukuran scorecard pemerintah, keberhasilan organisasi pemerintah dan nirlaba diukur melalui efektivitas dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pembayar pajak.

Perspektif ini merupakan indikator pemacu (*leading indicator*), jadi jika pelanggan tidak puas mereka akan mencari produsen lain yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Yuwono, et al, (2007), dalam perspektif pelanggan memiliki dua kelompok pengukuran, yaitu:

1. *Customer Core Measurement*

memiliki beberapa komponen pengukuran yaitu:

- a. *Market Share* (Pangsa Pasar)
- b. *Customer Retention* (Kesetiaan Pelanggan)



- c. *Customer Acquisition* (Akuisisi Pelanggan)
- d. *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan)
- e. *Customer Profitability* (Profitabilitas Pelanggan)

2. *Customer Value Proposition*

merupakan pemicu kinerja yang terdapat pada core value proposition yang didasarkan pada atribut sebagai berikut:

- a. *Service Attributes*, produk meliputi fungsi dari produk atau jasa, harga dan kualitas.
- b. *Customer Relationship*, menyangkut perasaan pelanggan terhadap proses pembelian produk yang ditawarkan perusahaan.
- c. *Image and Reputation*, membangun image dan reputasi dapat dilakukan melalui iklan dan menjaga kualitas seperti yang dijanjikan.

2.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal (*Internal Business Process Perspective*)

Setiap perusahaan memiliki seperangkat proses penciptaan nilai yang unik bagi pelanggannya dan memberikan hasil finansial yang baik. Secara umum, Kaplan dan Norton (1996) membaginya menjadi tiga prinsip dasar, yaitu:

a. Inovasi

proses inovasi dibagi menjadi dua bagian yaitu mengidentifikasi kebutuhan pasar dan menciptakan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pasar tersebut. Prinsip Inovasi di RSUD dapat berupa pengidentifikasian apa yang dibutuhkan pasien, pelayanan seperti apa yang diharapkan pasien.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Operasi

Tahap ini mencerminkan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan mulai dari penerimaan order dari konsumen, pembuatan produk sampai dengan pengiriman produk kepada pelanggan. Di RSUD Proses Operasi dapat berupa aktivitas penanganan pasien, mulai dari penanganan pasien yang dirawat maupun pasien konsultasi. Dari proses operasi inilah pelanggan atau pasien dapat menilai bagaimana aktivitas pelayanan RSUD, apakah sesuai Kinerja atau tidak.

c. Pelayanan Purna Jual

Tahap ini perusahaan berupaya untuk memberikan manfaat tambahan kepada para pelanggan yang telah memberi produk- produknya dalam berbagai layanan purna transaksi jual-beli, seperti garansi, aktivitas perbaikan dan proses pembayaran. Di RSUD proses Pelayanan purna jual dapat dicerminkan bagaimana RSUD sebagai BLUD memberikan maafat lebih dalam pelayanan terhadap masyarakat.

2.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (*Learning and Growth Perspective*)

Perspektif selanjutnya yang harus diperhatikan dalam BSC adalah Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, dengan memperhatikan Pembelajaran dan Pertumbuhan maka perusahaan akan memperoleh kekayaan sumber daya manusianya yang akan membantu untuk mencapai kinerja yang baik, begitu pula di Rumah Sakit.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Gasparz (2017) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah mengembangkan tujuan dan ukuran-ukuran yang mengendalikan pembelajaran dan pertumbuhan organisasi. Tujuan-tujuan yang ditetapkan dalam perspektif finansial, perspektif pelanggan, dan perspektif proses bisnis internal mengidentifikasi dimana organisasi harus unggul untuk mencapai terobosan kinerja, sementara tujuan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memberikan infrastruktur yang memungkinkan tujuan-tujuan ambisius dalam ketiga perspektif itu tercapai. Tujuan-tujuan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan pengendalian untuk mencapai keunggulan outcome ketiga perspektif terdapat tiga kategori yang sangat penting pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu : (1) kompetensi karyawan (2) infrastruktur dan (3) kultur perusahaan. Dengan memperhatikan Pembelajaran dan Pertumbuhan maka perusahaan akan memperoleh kekayaan sumber daya manusianya yang akan membantu untuk mencapai kinerja yang baik, begitu pula di Rumah Sakit

Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dapat menurunkan citra perusahaan di mata pelanggan, sebaiknya karyawan baru yang tidak terlatih, tidak memiliki komitmen, tidak memiliki kompetensi untuk menjawab pertanyaan pelanggan jangan dipekerjakan secara langsung untuk berhadapan dengan pelanggan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya kekayaan perusahaan yang memiliki kemampuan untuk menghasilkan sinergi dari penggabungan berbagai sumber daya (Kaplan & Norton, 2000).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.3 Hubungan antar Prespektif

Masing – masing dari keempat prespektif Balance Scorecard memiliki hubungan satu dengan prespektif lainnya, ketika prespektif proses bisnis internal dan prespektif pembelajaran dan pertumbuhan bagus baik dari segi produktifitas maupun kepuasan karyawan maka karyawan akan menghasilkan kinerja yang bagus. Hal ini tentu mempengaruhi prespektif pelanggan, pelanggan akan mendapatkan layanan yang bagus, ketika pelayanan bagus maka RSUD akan mendapatkan umpan balik yang bagus dari pelanggan yang akan memengaruhi Prespektif Keuangan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Adapun hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul	Hasil
1.	Wilda Maritha Sari (2020)	Analisi Penerapan Balanced Scorecard sebagai alat ukur penilaian kinerja pada UPT. Puskesmas Lunggu	Dari keempat prespektif, prespektif proses bisnis internal merupakan rata-ratanya yang paling menonjol, dari keempat prespektif sudah menunjukkan kinerja yang baik yaitu 68%.
2.	Yana Utami Arviani (2020)	Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan Balanced Scorecard pada Wihdatul Ummah Medical Center Makassar	Dari hasil penelitian ditemukan bahwa tidak hanya aspek keuangan saja yang harus diukur, yaitu aspek yang tidak berwujud (intangible) berupa prespektif pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran pertumbuhan.
3.	Nanda Eka Putri (2018)	Analisis Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan metode Balanced Scorecard pada Rs. Jiwa Tampan Provinsi Riau	Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil pengujian ke empat prespektif sudah cukup baik.
4.	Besti Indriani	Analisis Kinerja Rumah	Hasil penelitian menilai ada



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

	(2018)	Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dengan pendekatan Balanced Scorecard	beberapa prespektif yg menunjukkan hasil tidak baik, mencakup Return on Asset (ROA), Return on Equity (ROE), Total Asset Turn Over (TATO), sedangkan BOR, ALOS, TOI, BTO, dan GDR dianggap kurang baik. Untuk kepuasan pelanggan, Retensi pelanggan dan inovasi sudah baik.
5.	Nuris Sanida (2017)	Analisis penguuran kinerja perusahaan dengan konsep balanced Scorecard (studi pada PT Kimia Farma Apotek Bndar Lampung)	Dari penelitian ini diinilai prespektif keuangan yang 2 indikator dianggap tidak baik (ROI dan CR),prespektif pelanggan sudah cukup baik, sedangkan prespektif proses bisnis internal salah satu indikatornya tidak baik, dan prespektif terakhir, Prespektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil sudah cukup baik.
6.	Maryudi (2015)	Kinerja Puskesmas dengan mtenggunakan metode Balanced Scorecard pada Puskesmas Junawa tahun 2010-2014	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan prespektif keuangan sudah dikatakan sangat baik, pada prespektif pelanggan dinilai termasuk pada kategori kurang baik, dan pada prespektif proses bisnis internal juga termasuk kategori baik, sedangkan prespektif pembelajaran dan pertumbuhan dinilai tidak baik

UIN SUSKA RIAU

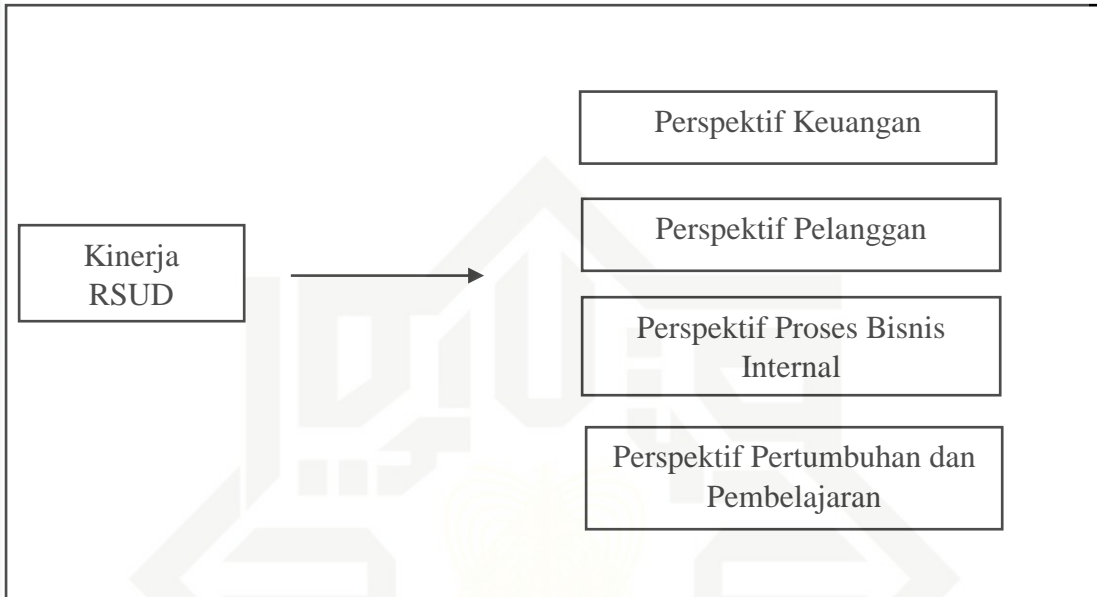
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1

Bagan Kerangka Pemikiran *Balanced Scorecard*



2.6 Pandangan Islam Tentang Kinerja

Adapun pandangan Islam tentang kinerja dapat dilihat dalam beberapa potongan ayat Al-Quran dibawah:

- a. Q.S At-Tawbah:105

وَالشَّهَادَةِ الْعَيْبِ عِلْمٍ إِلَى وَسْتَرْدُونَ ۖ وَالْمُؤْمِنُونَ وَرَسُولُهُ عَمَلَكُمْ اللَّهُ فَسِيرَى أَعْمَلُوا وَقَلِ
تَعْمَلُونَ كُنْتُمْ بِمَا فَيَنْبُكُم

Artinya: Dan katakanlah "bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya, serta orang-orang mukmin akan akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang maha Mengetahui akan yang gaib dan nyata, lalu diberikannya kepada mu apa yang kamu kerjakan.

Pada Q.S At-Tawbah:105, disampaikan bahwa Allah memerintahkan manusia untuk bekerja, Alla mengetahui hal gaib maupun nyata, Allah , Rasul,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan orang-orang mukmin akan melihat apa yang dikerjakan, ketika manusia bekerja dengan baik maka kinerja yang dihasilkannya akan baik pula. Kinerja yang baik akan diberikan atau dikembalikan kepada orang yang melakukannya, sebabai mana yang tercantum dalam surat At-Tawbah 105.

b. Q.S Al-Baqarah:282

بِالْعَدْلِ كَاتِبٌ بَيْنَكُمْ وَلْيُكْتَبَ ۖ فَكُتِبُوا مُسَمًّى أَجَلٍ إِلَىٰ يَدَيِنِ تَدَايَيْنَتْ إِذَا آمَنُوا الَّذِينَ أُيِّهَا يَا رَبَّهُ اللَّهُ وَلَيَتَّقِ الْحَقُّ عَلَيْهِ الَّذِي وَلَيُمْلَلِ فَلْيُكْتَبَ ۖ اللَّهُ عِلْمُهُ كَمَا يَكْتَبُ أَنْ كَاتِبٌ يَأْبَ وَلَا ۖ يُمْلَ أَنْ يَسْتَطِيعَ لَا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ سَفِيهًا الْحَقُّ عَلَيْهِ الَّذِي كَانَ فَإِنْ شَيْئًا مِنْهُ يَنْحَسُ وَلَا فَرَجُلٍ رَجُلَيْنِ يَكُونَا لَمْ فَإِنْ ۖ رَجَالِكُمْ مِنْ شَهِيدَيْنِ وَاسْتَشْهِدُوا ۖ بِالْعَدْلِ وَلِيَّهُ فَلْيُمْلَلِ هُوَ يَأْبَ وَلَا ۖ الْآخَرَىٰ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا تَضَلَّ أَنْ الشَّهَدَاءِ مِنْ تَرْضَوْنَ مِمَّنْ وَأَمْرَاتَانِ عِنْدَ أَقْسَطُ ذَلِكَ ۖ أَجَلِهِ إِلَىٰ كَبِيرًا أَوْ صَغِيرًا تَكْتُبُوهُ أَنْ تَسْأَمُوا وَلَا ۖ دُعُوا مَا إِذَا الشَّهَدَاءُ فَلَيْسَ بَيْنَكُمْ تُدِيرُونَهَا حَاضِرَةً تِجَارَةً تَكُونُ أَنْ إِلَّا ۖ تَرْتَابُوا إِلَّا وَأَدْنَىٰ لِلشَّهَادَةِ وَأَقْوَمَ اللَّهُ تَفْعَلُوا وَإِنْ ۖ شَهِيدٌ وَلَا كَاتِبٌ يُضَارُّ وَلَا ۖ تَبَايَعْتُمْ إِذَا وَأَشْهَدُوا ۖ تَكْتُبُوهُمَا إِلَّا جُنَاحٌ عَلَيْكُمْ عَلِيمٌ شَيْءٍ بِكُلِّ وَاللَّهُ ۖ اللَّهُ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاتَّقُوا ۖ بَكُمْ فُسُوقٌ فَإِنَّهُ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). jika tak ada dua orang lelaki, Maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa Maka yang seorang mengingatkannya. janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, Maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. jika kamu lakukan (yang demikian), Maka Sesungguhnya hal itu adalah suatu

kefasikan pada dirimu. dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu.”

Q.S Al-Baqarah:282 pada surat ini Allah telah memerintahkan mencatat, bagaimana pembayaran hutang, waktunya atau didalam Akuntansi tanggal jatuh tempo, surat Al-Baqarah 282 juga membahas tentang perdangan tunia maupun non tunai yang juga terdapat dalam bahasan Akuntansi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi berlokasi Jl.Kesehatan No.1 Sinambek,Kuantan Singingi, Riau 29562.

3.2 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan/ingin diteliti. Populasi ini sering juga disebut *Universe*. Anggota populasi yang akan diteliti dapat berwujud benda hidup ataupun benda mati,dimana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur atau diamati. Populasi yang tidak pernah diketahui dengan pasti jumlahnya disebut "Populasi Infinit" atau tak terbatas, dan populasi yang jumlahnya diketahui dengan pasti (populasi yang dapat diberi nomor identifikasi), misalnya mahasiswa di sebuah kampus, jumlah pekerja pada proyek tetap pabrik, dll disebut "Populasi Finit". (Rozaini,2003)

Populasi pada penelitian ini adalah Karyawan RSUD Teluk Kuantan yang berupa Populasi Infinit, dan Pelanggan RSUD Teluk Kuantan yang termasuk kepada Populasi Finit.

3.3.1 Sampel

Sampel adalah perwakilan dari populasi, adapun Alasan pengambilan sampel diantaranya adalah: Prertama: keterbatasan terhadap waktu,tenaga dan



biaya untuk melakukan suatu penelitian. Kedua: waktu yang digunakan untuk meneliti akan lebih singkat dan memudahkan untuk melakukan penelitian. Ketiga: mendapatkan informasi yang lebih detail. Empat: dapat dilakukan dengan seteliti mungkin. (Rozaini,2003).

Pada penelitian ini terdiri dari dua pengambilan sampel penelitian yaitu, Pelanggan dan Karyawan dengan menggunakan *teori Slovin*, dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sampel

N = Besar populasi (Jumlah seluruh karyawan dan pasien rawat inap RSUD oktober- desember)

e^2 = Batas ketelitian yang diinginkan (presentase kelonggaran dan ketidak telitian karena kesalahan penarikan sampel adalah 10%).

$$n = \frac{878}{1 + 878 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{878}{1 + 8,78}$$

$$n = \frac{878}{9,78}$$

$$n = 89,77$$

Untuk memperoleh jumlah sampel pasien maka dijumlah pasien bulan April, Mei, Juni (309, 268, 301) dengan teknik *Random sampling*, teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono,2001), maka dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menggunakan rumus *Teori Slovin* diperoleh 89,77 sampel atau dibulatkan menjadi 90 orang pasien yang pernah dirawat di RSUD Teluk Kuantan.

$$n = \frac{208}{1 + 208 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{208}{1 + 2,08}$$

$$n = \frac{208}{3,08}$$

$$n = 67,53$$

Populasi untuk pengambilan sampel karyawan ini merupakan total karyawan RSUD Teluk Kuantan yang berjumlah 208 orang, setelah menggunakan teori slovin diperoleh jumlah sampel sekitar 67,53 orang atau dilakukan pembulatan sebesar 68 orang.

3.3 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Balance Scorecard ini diuraikan secara deskriptif analitik karena penelitian ini dideskripsikan secara sistematis. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan kuantitatif karena menggunakan *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja RSUD Teluk Kuantan, pendekatan kualitatif dipilih agar diperoleh suatu hasil yang lebih mendekati kenyataan, sementara pendekatan kuantitatif juga dipilih karena penelitian ini menggunakan data anggaran dan realisasi anggaran RSUD Teluk Kuantan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder. Data skunder yaitu data yang di peroleh dari RSUD dan dari beberapa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sumber pustaka, sedangkan data primer adalah data yang diterima dari responden melalui penyebaran kuisioner.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, Penliti menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dan kepustakaan.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil kuisionner dan data skunder yang diperoleh dari RSUD Teluk Kuantan akan dianalisis dalam dua pola yaitu, analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan penjelasan dekskriptif.

Data akan dianalisis dengan pendekatan empat perspektif. Adapun perspektif tersebut yaitu:

3.6.1 Perspektif Keuangan

Menurut Mahmudi (2005:101), Tujuan perspektif keuangan terkait dengan upaya untuk meningkatkan kinerja keuangan dengan cara meningkatkan pendapatan sekaligus mengurangi biaya. Upaya untuk meningkatkan kemandirian fiskal yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan.

Maka dapat dinilai dengan menerapkan beberapa rasio dapat mengukur keberhasilan Perspektif Keuangan.

1. Rasio ekonomi

Pengukuran rasio ekonomis Menurut Wijayanti (2010) dilakukan dengan cara membandingkan target anggaran dan realisasi belanja.

$$\text{Rasio ekonomis} = \frac{\text{Realisasi belanja operational}}{\text{Anggaran belanja operational}} \times 100\%$$



Setelah melakukan perhitungan Rasio Ekonomi dengan rumus Rasio Ekonomi yang telah ditentukan tersebut, maka didapatkan hasil sehingga dapat dikategorikan pada tabel berikut

Tabel 3.1
Kriteria Standar Rasio Keuangan (Ekonomi)

Skala Kinerja Keuangan	Nilai Konversi	Kategori
<80%	5	Sangat Ekonomis
80% - 85%	4	Ekonomis
85% - 90%	3	Cukup Ekonomis
90% - 95%	2	Tidak Ekonomis
>95%	1	Sangat Tidak Ekonomis

Sumber : Sugiyono dalam Wiraswasta (2010)

2. Rasio Efisiensi

Rasio ini menggambarkan perbandingan antara besarnya biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan dengan realisasi pendapatan. Menurut Mol (1996:77) untuk mengukur tingkat efisiensi dapat dihitung dengan rumus di bawah ini:

$$\text{Rasio efisiensi} = \frac{\text{Realisasi belanja}}{\text{Realisasi pendapatan}} \times 100\%$$

Untuk mengetahui tingkat Efisiensi RSUD Teluk Kuantan, maka dapat dilihat pada tabel kriteria standar Efisiensi berikut ini

Tabel 3.2
Kriteria Standar Rasio Keuangan (Efisiensi)

Skala Kinerja Keuangan	Konversi	Kategori
<100%	5	Sangat Efisien
100% - 110%	4	Efisien
110% - 120%	3	Cukup Efisien
120% - 130%	2	Tidak Efisien
>130%	1	Sangat Tidak Efisien

Sumber : Sugiyono dalam Wiraswasta (2010)



3. Rasio Efektifitas

Efektifitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Adapun cara mengukur rasio ini Menurut Mol (1996) untuk mengukur tingkat efektifitas dapat dihitung dengan rumus di bawah ini:

$$\text{Rasio efektifitas} = \frac{\text{Realisasi pendapatan}}{\text{Anggaran pendapatan}} \times 100\%$$

Tabel 3.3

Kriteria Standar Rasio Keuangan (Efektifitas)

Skala Kinerja Keuangan	Konversi	Kategori
>95%	5	Sangat Efektif
80% - 95%	4	Efektif
65% - 80%	3	Cukup Efektif
50% - 65%	2	Tidak Efektif
<50%	1	Sangat Tidak Efektif

Sumber : Sugiyono dalam Wiraswasta (2010)

3.6.2 Perspektif Pelanggan

Dalam perspektif pelanggan, perusahaan haruslah mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar yang akan dimasuki. Selain dituntut untuk memuaskan pelanggan, para manajer unit bisnis juga harus menterjemahkan pernyataan misi strategi ke dalam tujuan yang disesuaikan dengan pasar dan pelanggan yang spesifik. Kinerja yang buruk dari perspektif ini akan menurunkan jumlah pelanggan di masa depan (Kaplan & Norton, 2000).

Perspektif pelanggan akan diukur melalui kuisioner yang akan dibagikan dan diisi oleh pasien RSUD Teluk Kuantan. Model kuisioner yang akan digunakan biasanya menggunakan model skala likert dengan format seperti berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bobot 1 : Sangat tidak setuju

Bobot 2 : Tidak Setuju

Bobot 3: Ragu-ragu

Bobot 4 : Setuju

Bobot 5 : Sangat Setuju

Adapun Kusioner-kuisisioner yang disampaikan kepada pelanggan meliputi sebagai berikut:

1. Pelayanan dan penanganan keluhan pasien
2. Penjelasan yang diberikan tenaga medis bersangkutan
3. Pemenuhan schedule yang telah disepakati
4. Waktu penyelesaian keluhan pasien
5. Pelayanan yang diberikan secara keseluruhan

Tabel 3.4
Kriteria Penilaian Presepsi Variabel Pengukuran Kinerja

No	Nilai	Indeks Penilaian	Kinerja	Presepsi
1	5	4,21 – 5,00	Sangat Baik	Kondisi penilaian kinerja sangat baik
2	4	3,41 – 4,20	Baik	Kondisi penilaian kinerja baik
3	3	2,61 – 3,40	Cukup Baik	Kondisi penilaian kinerja cukup baik
4	2	1,81 – 2,60	Kurang Baik	Kondisi penilaian kinerja kurang baik
5	1	1,00 – 1,80	Tidak Baik	Kondisi penilaian kinerja tidak baik

Sumber : Husein Umar (2011)

3.6.3 Perspektif Bisnis Internal

(Kaplan & Norton,2000) Perbedaan perspektif bisnis internal antara pendekatan tradisional dan pendekatan *Balanced Scorecard* adalah:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a. Pendekatan tradisional berusaha untuk mengawasi dan memperbaiki proses bisnis yang sudah ada sekarang. Sebaliknya, *Balanced Scorecard* melakukan pendekatan atau berusaha untuk mengenali semua proses yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan strategi Rumah Sakit, meskipun proses-proses tersebut belum dilaksanakan.

b. Dalam pendekatan tradisional, sistem pengukuran kinerja hanya dipusatkan bagaimana cara menyampaikan barang dan jasa. Sedangkan dalam pendekatan *Balanced Scorecard*, proses inovasi dimasukkan dalam perspektif proses bisnis internal:

1. ALOS (*Average Length of Stay*)

ALOS menurut Depkes RI (2005) adalah rata-rata lamanya pasien rawat inap dirumah sakit. Pengukurannya:

$$ALOS = \frac{\text{Jumlah hari perawatan pasien keluar}}{\text{Jumlah pasien keluar (Hidup + mati)}}$$

2. BOR (*Bed Occupancy Ratio*)

BOR menurut Depkes RI (2005) adalah rata-rata presentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu. Pengukurannya:

$$BOR = \frac{\text{Jumlah hari perawatan rumah sakit}}{(\text{Jumlah tempat tidur} \times \text{jumlah hari satuan waktu})} \times 100\%$$

3. TOI (*Turn Over Internal*)

TOI menurut Depkes RI (2005) adalah rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya. Indikator ini memberikan gambaran tingkat efisiensi penggunaan tempat tidur. Pengukurannya:

$$TOI = \frac{(\text{Jumlah tempat tidur} \times \text{jumlah hari}) - \text{hari perawatan RS}}{\text{Jumlah pasien keluar (Hidu + mati)}}$$



4. BTO (*Bed Turn Over Rate*)

BTO menurut Depkes RI (2005) adalah frekuensi pemakaian tempat tidur dalam satu periode, berapa kali tempat tidur dipakai dalam satu satuan waktu tertentu.

$$BTO = \frac{\text{Jumlah pasien keluar (Hidup + mati)}}{\text{Jumlah tempat tidur}}$$

5. GDR (Gross Death Rate)

GDR menurut Depkes RI (2005) adalah angka kematian umum untuk setiap penderita keluar.

$$GDR = \frac{\text{Jumlah pasien mati seluruhnya}}{\text{Jumlah pasien keluar (Hidup + mati)}} \times 1000$$

6. NDR (Net Death Rate)

NDR menurut Depkes RI (2005) adalah angka kematian 48 jam setelah dirawat untuk tiap-tiap 1000 penderita keluar. Indikator ini memberikan gambaran mutu pelayanan di rumah sakit.

$$NDR = \frac{\text{Jumlah pasien mati > 48 jam}}{\text{Jumlah pasien keluar}} \times 1000$$



Table 3.5
Standar Ideal Rasio-Rasio Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Depkes RI

RASIO	STANDAR IDEAL
ALOS	6-9 HARI
BOR	60% - 85%
TOI	1 – 3 HARI
BTO	40 – 50 KALI
NDR	Tidak lebih dari 25 per 1000 pasien keluar
GDR	<i>Tidak lebih dari 45 per 1000 pasien keluar</i>

Sumber : DEPKES 2005

Untuk mengukur inovasi, maka digunakan metode perhitungan tingkat presentase (%) jumlah produk jasa baru yang ditawarkan dibagi dengan total produk jasa yang sudah ada dikali dengan 100% (Mas'ud 2004), berikut rumus yang digunakan mengukur inovasi :

$$\text{Inovasi} = \frac{\text{Produk atau jasa baru yang ditawarkan} \times 100\%}{\text{Total produk atau jasa yang sudah ada}}$$

3.6.4 Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan

Pengukuran yang digunakan dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah kepuasan pekerja dan retensi dan produktifitas pekerja.

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mencakup 3 prinsip kapabilitas yang terkait dengan kondisi internal perusahaan (Kaplandan Norton, 1996:127), yaitu:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Kepuasan pekerja.

Kepuasan pekerja merupakan prakondisi untuk meningkatkan produktivitas, tanggung jawab, kualitas, dan pelayanan kepada konsumen. Unsur yang dapat diukur dalam kepuasan pekerja adalah keterlibatan pekerja dalam mengambil keputusan, pengakuan, akses untuk mendapatkan informasi, dorongan untuk bekerja kreatif, dan menggunakan inisiatif, serta dukungan dari atasan..

2. Produktivitas pekerja.

Produktivitas pekerja merupakan hasil dari pengaruh keseluruhan dari peningkatan keahlian dan moral, inovasi, proses internal, dan kepuasan pelanggan. Tujuannya adalah untuk menghubungkan output yang dihasilkan oleh pekerja dengan jumlah pekerja yang seharusnya untuk menghasilkan output tersebut.

3. Iklim organisasi

Iklim organisasi yang mendorong timbulnya motivasi, dan pemberdayaan adalah penting untuk menciptakan pekerja yang berinisiatif. Adapun yang menjadi tolak ukur hal tersebut di atas adalah jumlah saran yang diberikan pekerja.

Dan diuji dengan skala likert dengan bobot sebagai berikut:

Bobot 1 : Sangat tidak setuju

Bobot 2 : Tidak Setuju

Bobot 3: Ragu-ragu

Bobot 4 : Setuju

Bobot 5 : Sangat Setuju



Tabel 3.6
Kriteria Penilaian Presepsi Variabel Pengukuran Kinerja

No	Nilai	Indeks Penilaian	Kinerja	Presepsi
1	5	4,21 – 5,00	Sangat Baik	Kondisi penilaian kinerja sangat baik
2	4	3,41 – 4,20	Baik	Kondisi penilaian kinerja baik
3	3	2,61 – 3,40	Cukup Baik	Kondisi penilaian kinerja cukup baik
4	2	1,81 – 2,60	Kurang Baik	Kondisi penilaian kinerja kurang baik
5	1	1,00 – 1,80	Tidak Baik	Kondisi penilaian kinerja tidak baik

Sumber : Husein Umar (2011)

3.7 Teknik Rentang Kriteria

Untuk memperoleh skala suatu aspek kinerja dilakukan analisis rentang kriteria. Langkah ini dilakukan untuk mengetahui rentang skala yang dihasilkan, Adapun Langkah- Langkah yang perlu dilakukan sebagai berikut :

- a. Mengelompokkan/memberi bobot jawaban

Bobot 1 : Sangat tidak setuju

Bobot 2 : Tidak Setuju

Bobot 3: Ragu-ragu

Bobot 4 : Setuju

Bobot 5 : Sangat Setuju

Setelah dilakukan pengelompokan langkah selanjutnya adalah mengitung skor, setiap skor komponen variabel dihitung dengan mengalikan jumlah frekuensi dari masing-masing komponen variabel dengan bobot diatas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Menentukan rata-rata skor

Setelah menghitung skor masing-masing pertanyaan dilanjutkan dengan menotalkan jumlah skor pertanyaan yang saling berhubungan, selanjutnya membagi total skor dengan jumlah pertanyaan responden tersebut.

c. Memberikan penilaian

Setelah memperoleh rata-rata skor, selanjutnya disusun penilaian kinerja berdasarkan skor seperti pada tabel berikut

Tabel 3.7
Kriteria Penilaian Presepsi Variabel Pengukuran Kinerja

No	Nilai	Indeks Penilaian	Kinerja	Presepsi
1	5	4,21 – 5,00	Sangat Baik	Kondisi penilaian kinerja sangat baik
2	4	3,41 – 4,20	Baik	Kondisi penilaian kinerja baik
3	3	2,61 – 3,40	Cukup Baik	Kondisi penilaian kinerja cukup baik
4	2	1,81 – 2,60	Kurang Baik	Kondisi penilaian kinerja kurang baik
5	1	1,00 – 1,80	Tidak Baik	Kondisi penilaian kinerja tidak baik

Sumber : Husein Umar (2011)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah dan Perkembangan RSUD Teluk Kuantan

RSUD Teluk Kuantan berada di Kabupaten Kuantan Singingi, sebuah kabupaten di provinsi Riau. Kabupaten Kuantan Singingi terletak pada 0°00 lintang utara – 1°00 lintang Selatan, 101°02 – 101°55 bujur Timur dengan luas wilayah $\pm 7.656,03 \text{ Km}^2$ dengan jarak 120 Km² dari garis pantai, dengan ketinggian 25-30 meter dari permukaan laut. RSUD Teluk Kuantan terletak pada Jl. Kesehatan No.1 Sinambek, Kuantan Singingi, 29562.

Pada tahun 1940 didirikan rumah sakit yang dilayani oleh dokter berkebangsaan Jerman dan Belanda, pada awalnya rumah sakit ini didirikan sebagai rumah sakit pembantu yang memiliki fasilitas terdiri dari poliklinik umum, ruang perawatan sederhana dan dengan perlengkapan seadanya, kemudian Pada tahun 1870 Teluk Kuantan yang masih bagian dari Indragiri Hulu merubah status rumah sakit tersebut menjadi puskesmas Teluk Kuantan.

Pada tahun 1999 Teluk Kuantan memisahkan dari kabupaten Indragiri Hulu menjadi kabupaten Kuantan Singingi, setelah dilakukan pemisahan daerah maka timbul kebijakan untuk mendirikan RSUD Teluk Kuantan di lokasi yang berbeda tentunya. Pada tahun 2000 dipindahkan ruang rawat inap dan pemindahan puskesmas Teluk Kuantan ke lokasi lain.

RSUD Teluk Kuantan berdiri pada 28 februari 2002 berdasarkan surat Keputusan Bupati Kuantan Singingi No.63 Tahun 2002 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOT). Menurut peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2008



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

disbutkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah adalah Lembaga Teknis Daerah dan merupakan unsur pendukung tugas bupati Kuantan Singingi bidang kesehatan yang dipimpin oleh direktur dalam struktur eselon IIIa yang berkedudukan dibawah Bupati Kuantan Singingi serta bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris dengan susunan organisasi sebagai berikut:

- a. Direktur
- b. Bagian Tata Usaha yang membawahkan:
 - (a) Sub. Bagian Umum
 - (b) Sub. Bagian Program
 - (c) Sub. Bagian Keuangan
- c. Bidang Pelayanan Medis yang membawahkan:
 - (a) Seksi pelayanan Medis dan Penunjang Medis
 - (b) Seksi Etika dan Mutu Pelayanan Medis
- d. Bidang Pelayanan non medis yang membawahkan:
 - (a) Seksi Sarana dan Prasarana
 - (b) Seksi Rekam Medis
- e. Bidang Keperawatan yang membawahkan:
 - (a) Seksi Asuhan dan Medis Pelayanan Keperawatan
 - (b) Etika dan Mutu Keperatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

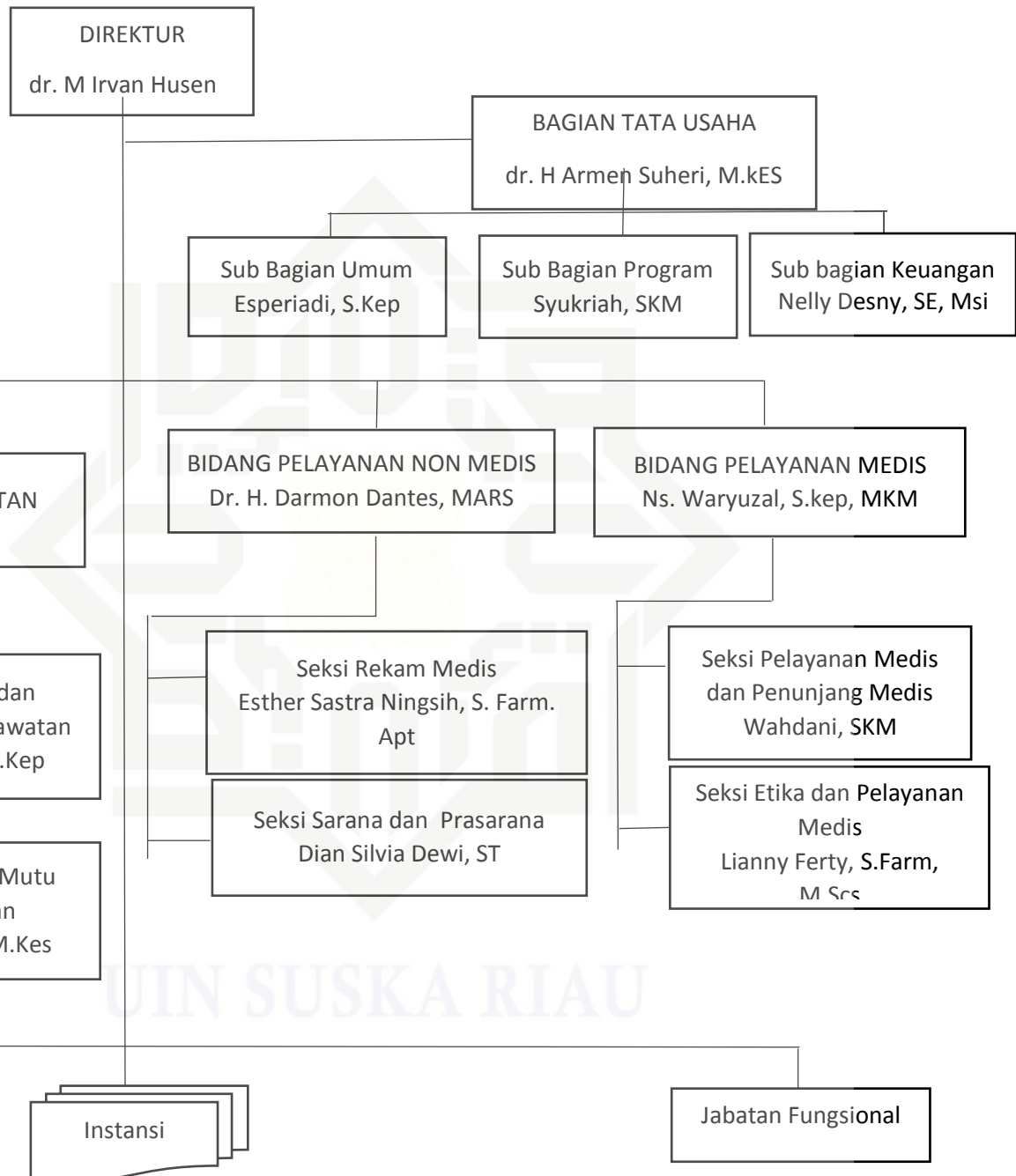
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TELUK

KUANTAN KABUPATEN Kuantan SINGINGI





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Selain tenaga struktural yang dilantik oleh Bupati proses pelayanan kesehatan dibantu oleh tenaga fungsional seperti komite medis, komite keperawatan medik, staf fungsional dan instalasi-instalasi. RSUD sendiri mempunyai tugas sebagai berikut: Melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melakukan upaya rujukan dan Melaksanakan pelayanan bermutu sesuai standar pelayanan rumah sakit.

Sedangkan fungsi RSUD dapat dijabarkan sebagai berikut: Pelayanan medis, Pelayanan penunjang medis, Pelayanan asuhan keperawatan, Perawatan rujukan, pelaksanaan Pendidikan dan pelatihan, pelaksanaan penelitian dan pengembangan, pengelolaan administrasi dan keuangan. **Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan**

Motto RSUD Teluk Kuantan adalah "JALUR SEHAT" dalam pengembangandan pelayanan rumah sakit adalah sebagai berikut:

J = Jujur dalam melaksanakan pekerjaan

A = Adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

L = Loyal terhadap profesi

U = Unggul dalam pelayanan

R = Rumah terhadap masyarakat

S = Senyum dalam memberikan pelayanan kesehatan

E = Efektif dalam bekerja

H = Harmonis dalam hubungan antar sesama



A = Aktif dalam meningkatkan pelayanan

T = Terampil dalam tindakan

Sesuai dengan visi RSUD Teluk Kuantan ”menajdi RSUD Teluk Kuantan sebagai rumah sakit rujukan yang bermutu dengan pelayan yang prima diwilayah kabupaten Kuantan Singingi dan sekitarnya” RSUD Teluk Kuantan diharapkan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sekitar sesuai dengan ketentuan yang ada, karena RSUD Teluk Kuantan merupakan satu-satu nya rumah sakit rujukan di Kuantan Singingi.

Didukung dengan beberapa Misi RSUD Teluk Kuantan yang terdiri dari lima misi Misi yang pertama ”menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang paripurna dan rujukan yang berorientasi pada kebutuhan dan keselamatan pasien, berkualitas serta terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat”. Misi pertama mengandung arti bahwa RSUD Teluk Kuantan memberikan pelayanan kesehatan sebaik mungkin kepada masyarakat Kuantan Singingi dan dengan biaya yang dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat.

Misi kedua “Mengolah dan mengembangkan sumber daya manusia melalui Pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan kemajuan kedokteran”, maksud dari misi kedua ini RSUD akan mengembangkan kualitas para karyawannya dengan memberikan pelatihan dan Pendidikan sesuai dengan kebutuhan para karyawannya, dengan harapan memperoleh peningkatan kualitas karyawannya tersebut. Pelatihan dan Pendidikan dapat berupa workshop, diklat, maupun seminar yang membahas tentang skill,knowledge,dan attitude para karyawan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Misi ketiga “ Menyelenggarakan manajemen rumah sakit dengan prinsip good governance sesuai peraturan perundang-undangan” maknanya RSUD menyelenggarakan tata kelola yang efektif, akuntabel, transparansi dan efisiensi dengan memanfaatkan informasi kesehatan yang up to date dalam pengambilan kebijakan dan tetap dalam koridor hukum yang berlaku.

Misi keempat “ menjalin dan mengembangkan kerjasama stakeholder” maksud dari misi keempat ini RSUD menjalin kerjasama dengan pemangku kepentingan maupun pihak swasta untuk mewujudkan layanan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Misi kelima “ Melengkapi sarana dan prasarana rumah sakit sesuai standar “,pelayanan RSUD Teluk Kuantan didukung dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang berupa ilmu pengetahuan, skill, dan didukung dengan teknologi terkini dalam dunia medis.

4.2 Prestasi RSUD Teluk Kuantan

1. Tahun 2009 RSUD Teluk Kuantan meraih prestasi rumah sakit Sayang ibu dan bayi tingkat provinsi dalam rangka memperingati hari Ibu tingkat provinsi Riau
2. Tahun 2014 RSUD Teluk Kuantan meraih beberapa prestasi, Peringkat 1 lomba penilaian rumah sakit Sayang Ibu dan Bayi tingkat provinsi Riau, juara harapan II terbaik kategori “Hospital planning project” yang diselenggarakan oleh persatuan Rumah Sakit seluruh Indonesia (PERSI) award, dan terbaik dalam mengolah PKBRS se Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3 Fasilitas Pelayanan

a. Rawat jalan

Fasilitas rawat jalan di RSUD Teluk Kuantan sebagai rumah sakit yang menyediakan jasa rawat jalan yang meliputi spesialisik dasar dan penunjang lainnya, dengan kapasitas 10 poliklinik, RSUD Teluk Kuantan siap memenuhi kebutuhan pasien sebagai berikut:

1. Umum
2. Anak (Dilayani oleh dua spesialis anak)
3. Kebidanan dan kandungan (dilayani oleh tiga spesialis obgyn)
4. Bedah
5. Penyakit dalam (dilayani oleh dua spesialis penyakit dalam)
6. Mata
7. Gigi dan Mulut (dua orang dokter gigi)
8. Gizi (dilayani oleh nutrisionist dan dientsien)
9. Kamar konsultasi KB (PKBRS)
10. Kamar imunisasi
11. Syaraf
12. THT

RSUD Teluk Kuantan juga memberikan pelayanan medical check up sebagai berikut:

1. Medical check up standar
2. Medical check up pra nikah
3. Medical check up calon eksekutif



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Medical check up calon pegawai

RSUD Teluk Kuantan juga memiliki fasilitas 101 tempat tidur dengan berbagai kelas:

- | | |
|--------------|----------------------|
| 1. VIP | 5 TT (Tempat Tidur) |
| 2. Kelas I | 10 TT (Tempat Tidur) |
| 3. Kelas II | 46 TT (Tempat Tidur) |
| 4. Kelas III | 34 TT (Tempat Tidur) |
| 5. Non Kelas | 6 TT (Tempat Tidur) |

4.4 Sarana dan Prasarana

a. Fasilitas Fisik

1. Gedung rawat jalan, farmasi dan medical record dilantai 1 dan Manajemen rumah sakit dilantai 2
2. Laboratorium
3. Kebidanan dan Perinatologi
4. Instalasi gawat darurat (IGD)
5. Sentral bedah
6. ICU
7. Radiologi
8. Rawat inap kelas I, II dan III
9. Rawat inap VIP
10. Kitchen dan Laundry
11. Musholla dan ruang isolasi
12. Ruang tunggu keluarga pasien



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Unit Transfusi darah Rumah Sakit

14. Fisiotherapy

15. IPAL

16. Rumah incinerator

17. Rumah generator listrik

18. Bangunan Menara air

19. Bangunan ground tank

20. Training facility

21. Pos satpam

22. Asrama perawat

23. Area parker

b. Fasilitas pendukung

Untuk fasilitas pendukung yang mendukung aktifitas di RSUD Teluk Kuantan yaitu tersedianya air bersih yang bersumber dari sumur dan PAM, daya listrik 300 KVA dari PLN, dan Genset/ Diesel dengan kapasitas 300 KVA, RSUD Teluk Kuantan juga sudah mengolah limbah yang termasuk bahan-bahan kimia berbahaya hasil olahan laboratorium ,radiologi dan sebagainya, Untuk pengolahan limbah padat RSUD Teluk Kuantan mempunyai mesin incinerator yang mampu mengolah limbah padat dengan baik dan sesuai ketentuannya.

c. Pelayanan penunjang

Pelayanan penunjang kelengkapan sarana dan prasarana untuk pelayanan dan pemeriksaan penunjang terdiri dari:

1. Radiologi dilakukan oleh dokter spesialis Radiologi dan peralatan computed Radiography, USG 4D, dan Panoramic
2. Endoskopi berupa laparoscopy
3. Laboratorium
4. Fisioteraphy
5. Theadmill
6. Electrocardiography

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja yang dilakukan di RSUD Teluk Kuantan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dengan menggunakan metode Balance Scorecard, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja dari Prespektif Keuangan

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja keuangan RSUD Teluk Kuantan menggunakan metode value for money yang diukur menggunakan tiga rasio, rasio ekonomis, rasio efisiensi dan rasio efektifitas. Dari rasio ekonomis secara keseluruhan tidak ekonomis, rasio efisiensi secara keseluruhan sangat tidak efisien, dan efektifitas secara keseluruhan sudah efektif.

2. Kinerja dari Prespektif Pelanggan

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dari prespektif pelanggan diukur dengan empat indikator, pelayanan jasa yang diberikan karyawan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, fasilitas memadai dan penyelesaian administrasi. Pelanggan sudah cukup puas atas kecepatan/ ketepatan waktu pelayanan dan penyelesaian administrasi, tapi pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan jasa dan fasilitas yang memadai.

3. Kinerja dari Prespektif Proses Bisnis Internal

Pada prespektif proses bisnis internal yang diukur dengan menggunakan indikator inovasi, proses operasional, dan kualitas pelayanan. Pada indikator inovasi RSUD Teluk Kuantan sudah melakukan 3 inovasi selama lima tahun terakhir, menunjukkan hasil sangat baik dengan skor 11,1%, untuk proses



operasional RSUD Teluk Kuantan memperoleh skor 4,3 artinya RSUD Teluk Kuantan sudah baik dari segi proses operasionalnya. Sedangkan kualitas pelayanan ALOS, BOR, TOI, GDR tidak ideal sedangkan BTO dan NDR sudah ideal.

4. Kinerja dari Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Prespektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur dari empat indikator yaitu, kepuasan kerja karyawan, penciptaan iklim yang mendorong motivasi, pengembangan karyawan dan kapabilitas sistem informasi secara keseluruhan pengukuran indikator sudah baik, hanya saja RSUD Teluk Kuantan belum cukup baik dalam hal pengembangan karyawan.

6.2 Keterbatasan Penelitian

1. Tidak dapat menelusuri lebih detail data Anggaran dan Realisasi anggaran di RSUD Teluk Kuantan.
2. Pembagian kuisioner Karyawan membutuhkan waktu lebih lama, kuisioner hanya boleh dibagikan melalui perwakilan di salah satu ruangan, lalu perwakilan tersebut membagikan kepada karyawan lainnya untuk mengurangi kontak fisik selama masa pandemi Covid19.
3. Kunjungan di RSUD Teluk Kuantan dibatasi selama pandemi covid19, sehingga kuisioner pasien dibagikan melalui google form.

6.3 Saran

1. RSUD Teluk Kuantan perlu melakukan pemaksimalan anggaran untuk mencapai kinerja yang ekonomis dan efisien,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. RSUD Teluk Kuantan sebaiknya memaksimalkan pelayanan jasa berupa ketanggapan dokter/perawat terhadap keluhan pasien, memperhatikan kelayakan ruangan, serta kelengkapan sarana prasarana rumah sakit.
3. RSUD Teluk Kuantan sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan sesuai ketentuan yang sudah ada, perlu meningkatkan inovasi untuk mendukung kemajuan pelayanan pada RSUD Teluk Kuantan.
4. RSUD Teluk Kuantan seharusnya lebih melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan guna tercapainya iklim yang mendorong motivasi karyawan dan RSUD Teluk Kuantan sebaiknya lebih meningkatkan pengembangan karyawan dengan memberikan training/pelatihan agar lebih berkompeten.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Surat At-Tawbah ayat 105. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Cetakan ke 7: AlMizan Publishing House.
- Al-Qur'an Surat Al-Baqarah 282. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Cetakan ke 7: AlMizan Publishing House.
- Cheristian. 2015. Analisis Balanced Scorecard untuk mengukur Kinerja pada RSUD Tanjung Pinang. *Jurnal Akuntansi*. 1-22
- Depkes RI. 2005. *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI.
- Gaspersz, V. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017..
- Gunawan, Arif. 2020. Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan serta Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. *Skripsi*. Pekanbaru: Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim
- Gaspersz,V. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Indriani, Besti 2018. Analisa Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Skripsi* Pekanbaru: Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton. *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi Balanced Scorecard*. Terj. Dari Bahasa Inggris oleh Peter R. Yosi. Jakarta: Erlangga, 2000.
- Kaplan, Robert S dan Norton, David P. 1996. *Balanced Scorecard*, Penerbit Erlangga, Jakarta.Moheriono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2012.
- Komang Desi Adi Pratiwi dan Nyoman Wijana Asmara Putra. 2019. Analisis Kinerja Berbasis Balanced Scorecard pada KSP TEB Artha Mulia yang Menerapkan Financial Technology. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* .27.3: 1925-1955
- Mulyadi. *Balanced Scorecard Alat Manajemen kontemporer Unru Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Edisi Perama. Yogyakarta: Salemba Empat, 2001.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Mulyadi. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta: PT.Salemba Emban Patria, 2007
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Andi, Yogyakarta.
- Nasution, Nur 2004. *Manajemen Terpadu (Total Service Management)*. Ghalia Indonesia Bogor.
- Noviana Hermanus dan Bagus Dharmadiaksa (2019) Penerapan Balanced Scorecard Pada Pengukuran Kinerja PT. Blue Bird Tbk *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 26 (3) : 1912 – 1937.
- Nawawi, Hadari. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Cetakan ke-4.Yogyakarta: Gajah Mada Univercity Press. 2005
- Rivai,Veithzal.2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Rozaini Nasution, S. K. M. *Teknik Sampling*, 2003.
- Sedarmayanti. *Manajemen Perkantoran Modern* . Mandar Maju, Bandung. 2001
- Sabarguna, Boy. *Manajemen Keuangan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium RS Jateng DIY, 2007.
- Sugiyono. 2011 *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Bali Indah dengan Metode Balanced Scorecard.
- Supranto, J. *Pengkukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta. 1997
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT . Raja Drafindo Persada. Jakarta.
- Yuwono, Sony, et al. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard: Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Verni Kurniasari dan Gesti Memarista. 2017.Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT. Aditya Sentana Agro). 5(1): 1-7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
 JALAN KESIHATAN NO. 1 SINAMBEK TELP. (0760) 2524289 POS 29562 - TELUK KUANTAN
 e-mail : telukkuantanrsud@gmail.com

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 445/ RSUD-TU/1030


Yang bertanda tangan dibawah ini, Direktur RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Wiki Wahyuni
NIM	: 11673202441
Jurusan	: Akuntansi
	Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau
Jenjang	: S1
Alamat	: Pekanbaru

Yang bersangkutan benar akan melakukan Riset /Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk bahan Skripsi dengan judul "PENGARUH BALANCE SCORECARD TERHADAP KINERJA RUMAH SAKIT DAERAH (RSUD) TELUK KUANTAN KABUPATEN".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Teluk Kuantan, 10 Juni 2020
 Direktur
 RSUD Teluk Kuantan
 Kabupaten Kuantan Singingi,



dr. M. JRVAN HUSIN
 Pembina
 Nip.19690306 200003 1 009

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara(i) Pasien RSUD Teluk Kuantan
di tempat

Bersama ini saya:

Nama : Wiki Wahyuni
NIM : 11673202441
FAKULTAS : Ekonomi dan Ilmu Sosial
PRODI : Akuntansi

Memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi daftar kuisisioner yang diberikan untuk penelitian saya yang berjudul “Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum daerah Teluk Kuantan dengan pendekatan Balanced Scorecard” , Informasi yang bapak/ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam rangka menyelesaikan penelitian skripsi saya guna menyelesaikan studi S1 Sarjana Akuntansi.

Kuisisioner yang akan diisi oleh Bapak/Ibu merupakan data yang akan diolah, dianalisis, dan bukan merupakan hasil akhir. Data dari kuisisioner yang Bapak/Ibu isikan digabung dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini. Sesuai dengan etika penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan semata-mata untuk penelitian ini. Atas bantuan dan ketersediaan waktu yang Bapak/ibu saya ucapkan terimakasih

Peneliti ,
Hormat Saya

Wiki Wahyuni



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Petunjuk Pengisian Kuisioner

1. Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja
3. Isi jawaban berikut sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan memberikan tanda silang pada kolom yang tersedia. Kuisioner ini menggunakan *skala Likert* dengan keterangan sebagai berikut SS = Sangat Setuju, S = Setuju, RR = Ragu-ragu, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya puas dengan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan diberikan Rumah Sakit ini					
2	Saya puas dengan keamanan rumah sakit ini					
3	Saya puas dengan kondisi ruangan rumah sakit ini					
4	Saya puas dengan kelengkapan dan kualitas peralatan rumah sakit ini					
5	Pasien menerima obat dan makanan tepat waktu					
6	Saya puas dengan jawaban dan tanggapan dokter/perawat atas keluhan pasien					
7	Jadwal dokter telah sesuai dengan yang telah diinformasikan					
8	Dokter/Perawat melakukan pemeriksaan rutin					
9	Puas dengan keramahan karyawan rumah sakit ini					
10	Puas dengan informasi pemeriksaan yang diberikan					
11	Cara pembayaran/ penyelesaian administrasi rumah sakit sudah mudah dilakukan					
12	Tarif (harga) yang diberikan sudah sesuai dan jelas					
13	Rumah sakit memberikan kelonggaran waktu pembayaran					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara(i) Karyawan RSUD Teluk Kuantan
di tempat

Bersama ini saya:

Nama : Wiki Wahyuni
NIM : 11673202441
FAKULTAS : Ekonomi dan Ilmu Sosial
PRODI : Akuntansi

Memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi daftar kuisisioner yang diberikan untuk penelitian saya yang berjudul “Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum daerah Teluk Kuantan dengan pendekatan Balanced Scorecard” , Informasi yang bapak/ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam rangka menyelesaikan penelitian skripsi saya guna menyelesaikan studi S1 Sarjana Akuntansi.

Kuisisioner yang akan diisi oleh Bapak/Ibu merupakan data yang akan diolah, dianalisis, dan bukan merupakan hasil akhir. Data dari kuisisioner yang Bapak/Ibu isikan digabung dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini. Sesuai dengan etika penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan semata-mata untuk penelitian ini.

Atas bantuan dan ketersediaan waktu yang Bapak/ibu berikan saya ucapkan terimakasih.

Peneliti ,
Hormat Saya

Wiki Wahyuni



C. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
3. Pendidikan : () SMA () D1- D3 () S1- S2

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya puas bekerja di RSUD Teluk Kuantan					
2	Saya bangga bekerja di RSUD Teluk Kuantan					
3	RSUD Teluk Kuantan telah tanggap dalam memenuhi kebutuhan karyawan					
4	RSUD Teluk Kuantan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan					
5	Saya puas dengan kelengkapan peralatan medis dan nonmedis di RSUD Teluk Kuantan					
6	Saya sering mendapatkan pelatihan peningkatan keterampilan (sejenisnya)					
7	RSUD Teluk Kuantan memberikan penghargaan kepada karyawan berprestasi					
8	Karyawan mendapatkan insentif (tunjangan, bonus dan sebagainya)					
9	Karyawan dapat mengakses informasi dibutuhkan dengan mudah					
10	Informasi yang berhubungan dengan pekerjaan diberikan dengan jelas					
11	Tersedia sarana prasarana untuk mendapatkan informasi (telepon, internet dan sarana lainnya)					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DATA JAWABAN RESPONDEN KEPUASAN KARYAWAN

SKOR TIAP NOMOR PERTANYAAN

No	Responden	Jawaban Responden											Total
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
1	Donna Sridanti	5	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	40
2	Marviati Ningsih	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	41
3	Z	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	47
4	Armayanti	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	51
5	Dien Mahdalena	4	4	3	4	4	2	5	5	5	4	4	44
6	Etista	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	39
7	Zulhijayanti	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	42
8	Yenny Gisya	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	51
9	Susi Hardia	5	5	5	2	3	3	4	5	5	5	5	47
10	Sri Dewi Yauti	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	49
11	Sri Yenita Dewi	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	46
12	Reza Margisyu	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	49
13	Monalisa	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	45
14	Zulfahmi	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	45
15	Desi Hermina	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
16	Della Lestari Dewi	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	43
17	Yusita	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
18	Indrawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
19	Hasmiati	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	45
20	Latha Ratna Dewi	4	5	3	3	3	1	1	4	3	3	4	34
21	Desi Arisanti	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	43
22	Firdaus	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	51
23	Indah Mawarni	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	50
24	Widiya	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	42
25	Khessy H.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
26	Aprison	5	4	3	3	3	2	4	5	5	5	5	44
27	Rika Rahma	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	49
28	Masyuwita	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	52
29	Resi Altina	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	49
30	Nurjannati	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	49
31	Deti Yuliani	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	45
32	Apri Yusni	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	45
33	Pepi Mutriana	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	44
34	Riadila	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	45
35	Apriani	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	52
36	Fitri Yanti	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	45
37	Lim Supardi	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	45
38	Hendri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
39	Santoso	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	44
40	Wardani	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54
41	Neni Diana	5	5	5	2	4	2	5	5	5	5	5	48
42	Mira Wiswawati	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	41
43	Ira Fana N.	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

44	Asni	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	42
45	Desmawati	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	50
46	Gusni Hertika	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	3	45
47	Lely Hardianty	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	49
48	Aswi Sutri	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	49
49	Nofri Yensi	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	49
50	Popi Yuliana	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	47
51	Mira Wati	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
52	Tita Maryani	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	44
53	Nelly Desni A.	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	47
54	Mauris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
55	Desri Elfita	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	45
56	Septuri Anita	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	41
57	Endang surya	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	38
58	Diana Yuzera	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	46
59	Ramdan	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	39
60	Ade Pramana	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	53
61	Resmanita	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
62	Armiwansyah	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	43
63	Ria Peprinovita	4	4	2	3	3	2	3	5	4	4	5	39
64	Efri Widarsi	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	39
65	Fenitri Astuti	5	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	43
66	Alfiqa Zulia F.	5	5	4	2	5	2	4	4	4	5	5	45
67	Dina Andi	4	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	44
68	Desriani Mulfitasari	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	42

DATA JAWABAN RESPONDEN KEPUASAN PASIEN

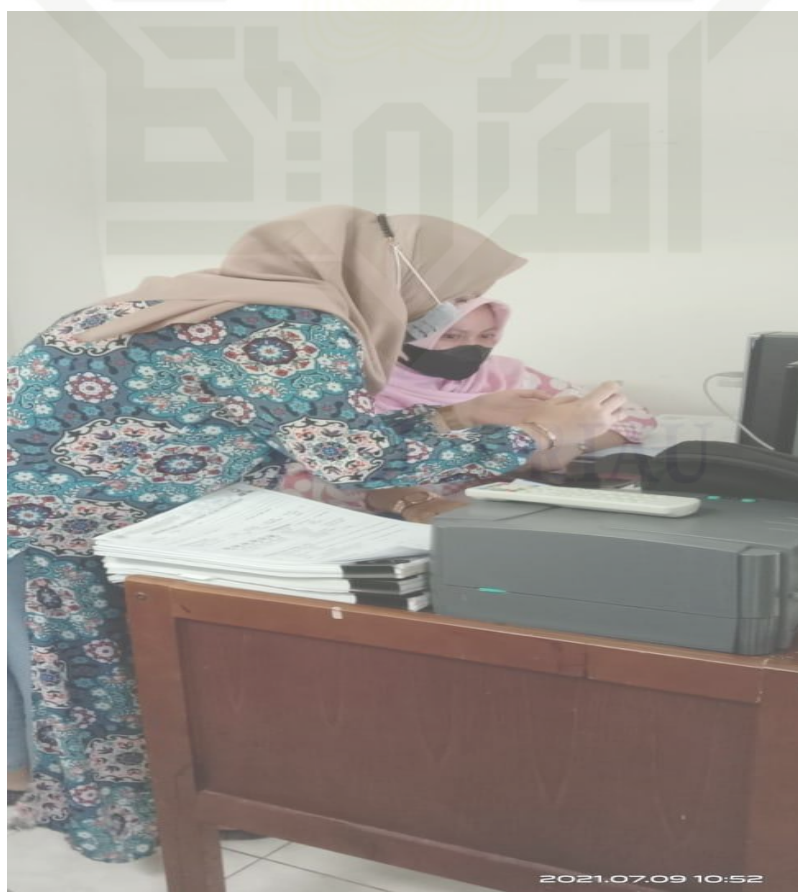
DATA JAWABAN RESPONDEN KEPUASAN PASIEN															
No	Responden	Jawaban Responden													
		P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	Total
1	Erdian aguschi	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49
2	Lifio kafitra	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	48
3	Mella Elvionita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	54
4	Raja Muhamad D.	2	2	2	2	5	4	2	4	4	4	4	4	2	41
5	Haikal muzaki	2	5	2	2	4	4	3	5	4	5	2	4	4	46
6	Poldi Chandra	4	5	2	3	5	5	2	4	4	4	4	5	4	51
7	Joni salputra	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	59
8	Rega Aditya	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	54
9	Nurayeti	4	4	4	2	4	4	3	5	3	4	4	3	1	45
10	Mai lastri	4	5	3	2	5	4	5	4	3	4	4	3	5	51
11	yuni elpita	4	5	2	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	54
12	Lismawati	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	58
13	Darwis	5	4	4	2	5	2	1	3	5	4	2	4	3	44
14	yolla puspita	3	3	3	3	3	5	2	4	5	5	3	5	5	49
15	Erdian aguschi	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	47
16	Irsadul rahmat	5	5	1	5	4	4	2	4	5	5	5	5	1	51
17	Suryani	5	4	1	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	52
18	Sri maiyanis	4	5	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	57
19	Widya Aprilliana	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	50
20	Gustina Wati	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	47
21	Sapriadi	4	5	1	3	5	5	3	5	1	5	5	5	5	52
22	R Asnita	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	58
23	Amalia Ardiasari	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61
24	Marisya Wahyuna	3	4	3	2	4	3	4	4	2	4	3	3	3	42
25	Anja Deni Kesuma	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	47
26	Suci indri	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	48
27	Zaki Alghifary	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	48
28	Sri Wahyuningsih	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	54
29	Feni hafiza	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	45
30	Aprizal	5	5	1	1	5	5	3	5	3	5	5	5	5	53
31	Rafdinal	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	49
32	Indra Yasman	1	5	3	2	5	5	4	4	4	4	4	2	3	46
33	Erniza rahma	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	63
34	Sukri ilyas	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	62

[illegible]

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

74	Wandra Eka Zayu	4	4	1	1	5	5	4	5	4	4	4	4	4	49
75	Raja Asmari	4	4	3	2	4	4	3	4	5	5	3	4	4	49
76	Yen Sastri	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	50
77	Desnita	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	48
78	Erlina yati	5	5	2	2	4	4	3	4	3	4	2	4	2	44
79	Aldo vikram H.	4	4	3	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	49
80	Ismun gunawan	3	4	2	3	4	4	2	5	4	4	3	5	4	47
81	Tanti Darwisah	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	49
82	Asmadi marwan	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	49
83	Pedra Hafizon	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	48
84	Zulhanif	4	4	3	2	5	4	4	5	4	4	3	4	4	50
85	Armi yanto akbar	4	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4	5	52
86	Patondi Hasibua	3	4	3	1	5	4	3	4	3	4	4	4	4	46
87	Kasmalinda	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	44
88	Suryani	2	4	1	2	5	5	3	4	4	4	2	4	4	44
89	Qomaruddin Arif	3	4	2	2	5	4	3	4	4	5	4	4	2	46
90	Dian Nova Santi	4	3	1	2	5	5	3	4	2	4	3	4	4	44



PENGAMBILAN DATA DAN P



KUISIONER BAGIAN KEPERAWATAN



KUISIONER BAGIAN KABAG KEBIDANAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KUISIONER BAGIAN POLI



KUISIONER BAGIAN AKUNTANSI DAN MANAJEMEN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP



WIKI WAHYUNI lahir di Saik, tanggal 11 Agustus 1998. Penulis lahir dari orang tua Heri dan Sasrawati sebagai anak kedua dari tiga bersaudara. Penulis menempuh Pendidikan formal pada SDN 015 Saik lulus pada tahun 2010, melanjutkan pendidikan ke MTs Muhammadiyah kecamatan Kuantan Mudik lulus pada tahun 2013, lalu melanjutkan Pendidikan di MAN 1 Kuantan Singingi lulus pada tahun 2016 dan akhirnya melanjutkan kuliah di Universitas Islam Negeri

Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial mengambil Program Studi Akuntansi.

Penulis melaksanakan program Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Jasa Raharja Riau pada tangga; 07 Januari 2019 sampai 23 Februari 2019. Selanjutnya melakukan program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi pada tanggal 08 Juli sampai tanggal 31 Agustus 2019. Penulis melakukan penelitian pada bulan September 2020, dan pada hari Kamis, 04 November 2021 melaksanakan siding Munaqasah dengan judul “*Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dengan pendekatan Balanced Scorecard*” dibawah bimbingan Bapak Dr Mulia Sosiady, SE, MM, Ak dan dinyatakan lulus dengan predikat sangat memuaskan.